

RACI Matrix

[Project Title]

Roles and Responsibilities

Responsible, Accountable, Consulted, Informed

		ROLES														
		Sponsor	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Project Manager	Technical Lead	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Consultant	Name or Role	Name or Role	Name or Role	
Deliverable or Task	Status	Sponsor / Leadership					Project Team					Other Resources				
Phase 1																
Deliverable/Task 1		A	R				I									
Deliverable/Task 2		A		R			I									
Phase 2																
Deliverable/Task 1		C	I				A	R								
Deliverable/Task 2			I				A		R							
Phase 3																
Deliverable/Task 1			I				A	I		R		C				
Deliverable/Task 2			I				A	I	R			C				
Phase 4																
Deliverable/Task 1				I			A	R					C			
Deliverable/Task 2				I			A		R							
<i>Insert new rows above this one</i>																

- D Driver
- R Responsible
- A Accountable
- S Support
- C Consulted
- I Informed

Driver Assists those who are responsible for a task.

Responsible Assigned to complete the task or deliverable.

Accountable Has final decision-making authority and accountability for completion. Only 1 per task.

Support Provides support during implementation.

Consulted An adviser, stakeholder, or subject matter expert who is consulted before a decision or action.

Informed Must be informed after a decision or action.



RACI Matrix

Proceso Post Venta

Roles and Responsibilities

Responsible, Accountable, Consulted, Informed

No	Task	Status	ROLES														
			Comprador	Name or Role	Analista de SAC de Aligeramientos	Gerente SAC	Gerente Nacional de	Director de Auditoría	Gerente de Arrastres	Director de Asistencia Ventura	Analista de Nómina	Analista de Pagos	Gerente de Contabilidad	Valuador	Gerente de Nuevos Proyectos	OPERACIONES	Portal Ventura SIS
			Sponsor / Leadership	SAC Team			Other Resources										
SP Gestión de Aligeramientos																	
1	Detecta aligeramiento de su unidad		R														
2	Solicita revisión por aligeramiento de unidad			R	A												
3	Recibe reporte de aligeramiento y solicita procedencia y responsable			R	A												
4	Determina procedencia y responsable de aligeramiento					R	A	R	A								D
5	Notifica improcedencia de reporte a Comprador		I		R	A											
6	Genera pre-dictamen de aligeramiento			R	A												
7	Notifica a responsable de área			R	A			I									I
SP	GESTIÓN DE NÓMINA (DESCUENTOS)								R			A					
SP	GESTIÓN DE PAGOS (PROVEEDORES)									R		A					
8	Genera propuesta de compensación a Comprador			R	A												
9	Valida tipo de reembolso			R	A												
10	Determina características del daño o faltante			R	A							C					
11	Cotiza con proveedores			R	A							S					
SP	VALUACIÓN DE UNIDADES											R		A			
12	Confirma con Comprador		I		R	A											
13	Gestiona Carátulas de Pago			R	A												
14	Procesa autorizaciones			R	A												
SP	GESTIÓN DE PAGOS (COMPRADORES)									R		A					
SP	RECOMPRA DE UNIDADES			R	A												
SP	COMPRA DE REFACCIONES																R
SP	REPARACIÓN DE UNIDADES																R

Insert new rows above this one

- D Driver
- R Responsible
- A Accountable
- S Support
- C Consulted
- I Informed

- Assists those who are responsible for a task.
- Assigned to complete the task or deliverable.
- Has final decision-making authority and accountability for completion. Only 1 per task.
- Provides support during task or implementation.
- An adviser, stakeholder, or subject matter expert who is consulted before a decision or action.
- Must be informed after a decision or action.





RACI Matrix

Proceso Post Venta

Roles and Responsibilities

Responsible, Accountable, Consulted, Informed

No	Task	Status	ROLES						Other Resources							
			Comprador	Name or Role	Name or Role	Analista de SAC de Facturación	Gerente SAC	Name or Role	Name or Role	Ejecutivo Comercial	Gerente Comercial	Analista de Facturación	Gerente de Contabilidad	Analista de Operaciones BIE	Gerente de Operaciones BIE	Subdirector de Operaciones
			Sponsor / Leadership	SAC Team			Other Resources									
SP	Gestión de Refacturas															
1	Solicita corrección de información en factura		R													
2	Valida solicitud					R	A									
3	Revisa información de ficha técnica de unidad					R	A									D
4	Valida tipo de corrección					R	A									
5	Solicita refacturación a Analista de Facturación					R	A									
SP	REFACTURACIÓN										R	A				
6	Solicita autorización para corrección de ficha técnica					R	A									S
SP	DOCUMENTACIÓN DE EXPEDIENTES DE UNIDAD											R	A			
7	Valida el Cliente					R	A									
8	Solicita refacturación a Ejecutivo Comercial					R	A									
9	Solicita refacturación de unidad									R	A					
10	Recibe refactura									R	A					
11	Envía refactura a área de SAC (digital y físico)					I				R	A					
12	Recibe y envía refactura a Comprador					R	A									
13	Descarga y recibe refactura		R													
			<i>Insert new rows above this one</i>													

- D** Driver
- R** Responsible
- A** Accountable
- S** Support
- C** Consulted
- I** Informed

- Assists those who are responsible for a task.
- Assigned to complete the task or deliverable.
- Has final decision-making authority and accountability for completion. Only 1 per task.
- Provides support during task or implementation.
- An adviser, stakeholder, or subject matter expert who is consulted before a decision or action.
- Must be informed after a decision or action.





RACI Matrix

Proceso Post Venta

Roles and Responsibilities

Responsible, Accountable, Consulted, Informed

No	Task	Status	ROLES					Gerente de SAC	Director de MKT Y CRM	Director General	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role
			Comprador	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role									
			Sponsor / Leadership					SAC Team			Other Resources					
SP Condonación de Pagos / Gastos																
1	Solicita condonación de pagos / gastos de unidad		R													
2	Valida información del adeudo, documentos soporte y antecedentes de Comprador						R	A								
3	Informa a solicitante la no procedencia o rechazo de su petición						R	A								
4	Envía confirmación de condonación de pagos / gastos						R	A								
5	Ingresa datos en Bitácora de Condonaciones						R	A								
6	Solicita autorización para la condonación						R	A								
7	Recibe la propuesta y autoriza la condonación							R	A							
<i>Insert new rows above this one</i>																

D

Driver

Assists those who are responsible for a task.

R

Responsible

Assigned to complete the task or deliverable.

A

Accountable

Has final decision-making authority and accountability for completion. Only 1 per task.

S

Support

Provides support during task or implementation.

C

Consulted

An adviser, stakeholder, or subject matter expert who is consulted before a decision or action.

I

Informed

Must be informed after a decision or action.





RACI Matrix

Proceso Post Venta

Roles and Responsibilities

Responsible, Accountable, Consulted, Informed

No	Task	Status	ROLES					Sponsor / Leadership			SAC Team				Other Resources			
			Comprador	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Gerente de SAC	Director de MKT y CRM	Director General	Name or Role	Name or Role	Administrativo de MKT y Redes Sociales	Comité de MKT y CRM	Name or Role	Name or Role	Name or Role	
SP Evaluación de Calidad en el Servicio																		
1	Determina el método, escala y tiempo							R	A									
2	Define la batería de preguntas y el universo objetivo							R	A				C					
3	Diseña y envía la propuesta de encuesta a aplicar							R	A									
4	Recibe la propuesta y envía conclusiones de revisión								R	A								
5	Recibe la encuesta y solicita la ejecución							R	A				C					
6	Recibe y ejecuta la encuesta		S						A				R					
7	Recibe los resultados de la encuesta y procesa la información							R	A				I					
8	Elabora el informe final de evaluación y presenta resultados							R	A									
9	Recibe los resultados y aprueba los planes de mejora									A				R				
<i>Insert new rows above this one</i>																		

- D** Driver
- R** Responsible
- A** Accountable
- S** Support
- C** Consulted
- I** Informed

- Assists those who are responsible for a task.
- Assigned to complete the task or deliverable.
- Has final decision-making authority and accountability for completion. Only 1 per task.
- Provides support during task or implementation.
- An adviser, stakeholder, or subject matter expert who is consulted before a decision or action.
- Must be informed after a decision or action.





RACI Matrix

Proceso Post Venta

Roles and Responsibilities

Responsible, Accountable, Consulted, Informed

No	Task	Status	ROLES				Analista de SAC Esp del Servicio	Gerente de SAC	Director de MKT y CRM	Name or Role	Name or Role	Comité de MKT y CRM	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role	Portal Ventura SIS
			Name or Role	Name or Role	Name or Role	Name or Role											
			Sponsor / Leadership				SAC Team				Other Resources						
SP Generación de Reportes de Cierre																	
1	Extrae la base de datos de Compradores						R	A									D
2	Modifica base de datos y genera tabla dinámica						R	A									
3	Obtiene los resultados de Compradores						R	A									
4	Extrae la base de datos de tickets de Compradores						R	A									D
5	Elimina los registros de años anteriores						R	A									
6	Modifica base de datos y genera tabla dinámica						R	A									
7	Obtiene los resultados de tickets de Compradores						R	A									
8	Grafica los resultados obtenidos por mes						R	A									
9	Documenta los resultados del PRP: indicadores						C	R	A								
10	Documenta los resultados del PRP: otros						C	R	A								
11	Envía presentación de PRP						R	A			I						
<i>Insert new rows above this one</i>																	

- D Driver
- R Responsible
- A Accountable
- S Support
- C Consulted
- I Informed

- Assists those who are responsible for a task.
- Assigned to complete the task or deliverable.
- Has final decision-making authority and accountability for completion. Only 1 per task.
- Provides support during task or implementation.
- An adviser, stakeholder, or subject matter expert who is consulted before a decision or action.
- Must be informed after a decision or action.

